Gemeente Oostzaan

GEMEENTEBLAD

Nr. 129882

21 september 2016

Officiële uitgave van gemeente Oostzaan.

Klachtenregeling gemeente Oostzaan

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. de wet: de Algemene wet bestuursrecht;
b. bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester;

c. medewerker: de persoon die onder verantwoordelijkheid van een van de bestuurs- organen van de gemeente werkzaam is:

d. klager: de persoon bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
e. beklaagde: de persoon naar aanleiding van wiens gedraging klager een klacht indient;
f. gedraging: de gedraging bedoeld in artikel 9:1 van de wet;
g. klachten behandelaar: de persoon bedoeld in artikel 3 van deze regeling;
h. O mbudsman: het bureau van de nationale ombudsman in Den Haag.

Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Oostzaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan
3. De behandeling van een klacht vindt plaats door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 3: De klachtenbehandelaar

1.Er is een door burgemeester en wethouders aangewezen klachtenbehandelaar, die alle klachten in het kader van deze regeling ontvangt, aan een eerste beoordeling onderwerpt en zorg draagt voor een adequate verdere behandelingsprocedure.
2, De klachtenbehandelaar onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten zoals genoemd in artikel 5 van deze regeling
3.De klachtenbehandelaar draagt zorg voor de informele behandeling van klachten, behoudens in de gevallen als genoemd in artikel 8 onder 1 t/m 7 van deze regeling.

Artikel 4: Indiening klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht moet door de klager worden ondertekend en bevat tenminste:
   - naam, adres en woonplaats van de klager;
   - de dagtekening;
   - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.

3. Indien eens schriftelijke klacht, dan wel een mondelinge klacht die op verzoek van klager op schrift is gesteld, betrekking heeft op een gedraging tegenover de klager of een ander en voldoet aan de vereisten van het tweede lid van dit artikel, zijn de artikelen 5 tot en met 16 van deze regeling van toepassing.
4. Voor de behandeling van een mondelinge klacht die betrekking heeft op een gedraging tegenover klager of een ander en bij een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging tegenover een ander is alleen het bepaalde in de artikelen 8 tot en met 10 van deze regeling van toepassing.

Artikel 5: Buiten behandeling laten van een klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
   a. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, tenzij de gevolgen van de gedraging zich pas na een jaar openbaren in welk geval zo spoedig mogelijk daarna de klacht moet zijn ingediend;
   b. die reeds eerder met toepassing van deze of voorgaande klachtenregeling is behandeld;
   c. waartegen door de klager bezwaar ingevolge de wet gemaakt had kunnen worden;
   d. waartegen door de klager beroep ingevolge de wet kan of worden ingesteld;
   e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of

f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is dan wel indien een gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de lager zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift door de klachtenbehandelaar in kennis gesteld.

Artikel 6: Ontvangstbevestiging

1. De klachtenbehandelaar zendt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 dagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met vermelding van de te volgen procedure en de daaraan verbonden termijnen.
2. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 4, lid 2 van deze regeling, is artikel 6:6 van de wet van overeenkomstige toepassing, Klager wordt door de klachtenbehandelaar van het verzuim in kennis gesteld onder het bieden van de mogelijkheid tot herstel van het verzuim binnen een gestelde termijn.
3. Indien de klager het geconstateerde verzuim niet binnen de ingevolge het vorige lid gestelde termijn, dan wel zo spoedig mogelijk als dat redelijkerwijs van hem kan worden verwacht, herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen en wordt de klager hiervan door de klachtenbehandelaar zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst va n het klaagschrift, dan wel binnen vier weken na het verstrijken van de ingevolge het vorige lid gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht.

Artikel 7: Mededeling klacht aan beklaagde

Een afschrift van het klaagschrift als ook van e daarbij meegezonden stukken wordt zo spoedig mogelijk aan de persoon over wie de klacht is ingediend, toegezonden.

De behandeling van klachten (artikel 8 tot en met 10)

Artikel 8: Klachtbehandeling, gedraging bestuursorgaan, diens voorzitter of lid ervan,gemeentesecretaris, griffier, griffiemedewerker of afdelingshoofd

1. Een klacht over de gemeenteraad, diens voorzitter of één of meer leden daarvan wordt behandeld door het college van burgemeester en wethouders, met schriftelijk kennisgeving van zijn bevindingen aan de gemeenteraad. Indien de voorzitter van de gemeenteraad zelf of mede onderwerp van de klacht is, wordt door hem of haar niet deelgenomen aan de behandeling van de klacht.
2. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders of over een lid ervan wordt behandeld door de burgemeester, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is, in welke geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris wordt behandeld door de burgemeester.
5. Een klacht over de griffier, diens plaatsvervanger of griffiemedewerker wordt informeel behandeld door het college van burgemeester en wethouders, met schriftelijke kennisgeving van zijn bevindingen aan de gemeenteraad.
6. Een klacht over een afdelingshoofd wordt behandeld door de gemeentesecretaris.
7. Een klacht over de brandweercommandant, diens plaatsvervanger of lid van de gemeentelijke brandweer wordt behandeld door de burgemeester.
8. Alle overige klachten worden behandeld door de klachtenbehandelaar.
9. Het is de klachtbehandelaars als bedoeld in de leden 1 tot en met 7 van dit artikel toegestaan om de in artikel 3 genoemde klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling te betrekken.

Artikel 9: Behandeling van de klacht

1. De klachtenbehandelaar kan overgaan tot het houden van een hoorzitting, indien hij dat nodig oordeelt voor een goede behandeling van de klacht op informele wijze. Het horen vindt in beslotenheid plaats.
2. De klager en de beklaagde worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtenbehandelaar kan, al dan niet op verzoek van klager, beslissen om klager afzonderlijk te horen.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag mag in de vorm van beknopte aantekeningen worden opgesteld. Indien tijdens de hoorzitting de klacht naar tevredenheid van klager is of kan worden afgehandeld, wordt daarvan in het verslag melding gemaakt.
4. De informele behandeling van de klacht geschiedt binnen een termijn van maximaal 3 weken na indiening van de klacht.

Artikel 10: tegemoetkoming aan klacht

1. Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager tegemoet is gekomen aan diens klacht, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
2. Indien door toepassing te geven aan het eerste lid van dit artikel verdere behandeling van de klacht niet plaatsvindt, wordt door de klachtenbehandelaar aan de klager schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd. De beklaagde ontvangt van deze mededeling een afschrift.

Artikel 11: Registratie en evaluatie

1. De klachtenbehandelaar registreert alle klachten naar:
   - aantal
   - aard
   - klager
   - bestuursorgaan
   - afdeling
   - wijze van afdoening
   - uitkomst
   - termijn van afdoening
2. De klachtenbehandelaar legt deze gegevens vast in een jaarverslag.
3. Een geanomiseerde versie van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd.
4. In het burgerjaarverslag wordt aandacht besteed aan de klachtenafhandeling met vermelding van de wijze waarop het bestuursorgaan binnen de gemeentelijke dienstverlening met de bevindingen naar aanleiding van de klachten is omgegaan.

Artikel 16: Verzoek Ombudsman (externe klachtenregeling)

Is de klacht binnen het kader van deze regeling niet afgehandeld naar tevredenheid van de klager dan kan de klager een klacht indienen bij de nationale ombudsman in Den Haag. Bureau de nationale ombudsman verricht als onafhankelijke externe instantie onderzoek naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht. Het bureau rapporteert aan het gemeentebestuur over zijn bevindingen en geeft een behoorlijkheidoordeel over de gedraging, eventueel voorzien van aanbevelingen.

Artikel 17: Vaststellen regeling

Deze regeling is vastgesteld door burgemeester en wethouders van Oostzaan bij besluit van 9 februari 2016.